



Residenza Casa Mora

RESIDENZA “CASA MORA”

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2026

ALLOGGI PROTETTI

(DGR n° 8/11497 del 17/03/2010)





Residenza Casa Mora

GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/Signora,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" degli alloggi protetti per anziani della Residenza "Casa Mora", situata a Porto Ceresio, in via Casa Mora, 17 come definito dalla DGR n° 8/11497 del 17/03/2010.

È il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-assistenziale che La riguarda in prima persona.

Lei, e i Suoi familiari, avete un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale, perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La nostra Struttura farà tutto il possibile per venire incontro alle Vostre esigenze e per garantirVi un confortevole soggiorno.

La Direzione

Residenza "Casa Mora"



Residenza Casa Mora

PRESENTAZIONE

La missione istituzionale di Casa Mora è quella di proporre servizi socio – assistenziali in grado di offrire una risposta di carattere residenziale agli anziani con fragilità limitate, di usufruire di una protezione abitativa e sociale, in un contesto rassicurante, sereno e confortevole.

Infatti gli alloggi protetti di Casa Mora sono destinati a persone maggiori di 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto, che presentino una diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (gestione acquisti, uso del telefono, utilizzo di farmaci, e con bisogni sostanzialmente riferibili alla gestione dell'ambiente di vita e delle funzioni della cura del se), nonché con patologie gestibili al domicilio.

Possono, inoltre, essere ospitate persone di età inferiore ai sessantacinque anni, che si trovino in particolari condizioni di difficoltà a condurre una vita autonoma.

Nell'Alloggio Protetto l'ospite può scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze.

È esclusa l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti che necessitino di assistenza socio sanitaria continua che troveranno collocazione più adeguata in Unità d'offerta socio-assistenziale (R.S.A.).

La stretta integrazione fra le diverse professionalità che interagiscono nei servizi proposti a Casa Mora, costituisce un carattere distintivo della Struttura presso la quale operano e/o possono intervenire figure professionali come:

- Addetto ai servizi assistenziali qualificato, in possesso di titolo di studio regionale;
- Animatore/Educatore;
- Infermiere Professionale;
- Medico di Struttura;
- Medici di medicina generale del territorio;
- Fisioterapista (a richiesta).



LA STRUTTURA

La **Residenza “Casa Mora”** è un’unità immobiliare che si affaccia sul Lago di Lugano. La struttura completamente ristrutturata, è stata progettata e realizzata secondo le normative previste garantendo per ogni suo ambiente comfort, protezione e privacy.

Il complesso prevede:

n. 15 alloggi protetti, che possono accogliere fino a 28 posti letto, realizzati ai sensi di quanto previsto dalla DGR n° 8/11497 del 17/03/2010.

In particolare ciascun appartamento si compone di un soggiorno/pranzo con zona cottura accessoriata, una camera a due posti letto con annesso bagno attrezzato e dispositivo per chiamata d’emergenza. L’alloggio è completamente arredato e dotato di tv a led, piastre cucina a induzione, frigorifero, telefono per chiamata al personale. Corredano la struttura reception e ufficio amministrativo, sala da pranzo, salone polifunzionale, bagno protetto.

Tutti i piani della struttura sono accessibili sia dalle scale che da un impianto elevatore.

LE MODALITÀ DI CONTATTO

Gli interessati possono ottenere informazioni sulla Residenza “Casa Mora”, sulle modalità e tempistiche di ingresso:

- Telefonando al numero verde 800 39 70 09;
- On line, compilando l’apposito modulo che si trova all’indirizzo leresidenze.it/contatti
- Contattando direttamente la struttura allo 0332 91 94 09 o scrivendo a residenzacasamora@leresidenze.it

LE NOSTRE ATTIVITÀ

Accoglienza e presa in carico

Le modalità di ammissione e accoglienza sono le seguenti:

- a) contatti con la Segreteria per avviare la procedura di ammissione;
- b) compilazione e consegna della modulistica richiesta;
- c) conferma all’ospite, o ai familiari, dell’idoneità all’ingresso, e di data e ora dello stesso;



- d) comunicazione a tutto il personale della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta;
- e) all'atto dell'ingresso l'operatore preposto all'inserimento provvederà ad accompagnare nell'appartamento/camera l'ospite ed i familiari, illustrando agli stessi l'alloggio e l'organizzazione dei servizi interni; (Il personale è identificato con tesserino di riconoscimento).

L'operatore preposto all'inserimento provvederà a comunicare con i familiari per raccogliere i dati di presa in carico dell'ospite annotando aspetti sociali e relazionali, abitudini alimentari e diete (evidenziando presenza di intolleranze alimentari), le abitudini al proprio domicilio, eventualmente altre informazioni, patologie pregresse, croniche, terapie e modalità di somministrazione farmaci e, ove presenti, allergie a questi ultimi.

Nei primi giorni di soggiorno il personale di servizio, insieme all'educatore, provvederà a fare conoscenza con il nuovo ospite controllandone l'inserimento e stimolando la socializzazione.

Tutta l'équipe multidisciplinare lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, per rispondere ai suoi bisogni.

Le dimissioni

L'ospite e/o i suoi parenti prima di lasciare Residenza Casa Mora dovranno recarsi presso la Segreteria al fine di:

- Effettuare il saldo delle spese, ritirare eventuali effetti personali, eventuali documentazioni in custodia;
- Compilare questionario di soddisfazione dell'ospite e dei familiari e riporlo nel raccoglitore all'uopo predisposto;
- Comunicare verbalmente al referente dell'URP eventuali giudizi sulla qualità del servizio ricevuto finalizzati al miglioramento dello stesso;
- Nel caso, durante il periodo di permanenza a Casa Mora si verificassero per l'ospite le condizioni di non autosufficienza il personale addetto informerà il parente e si attiverà tempestivamente nell'immediato per trovare la collocazione migliore nella rete di Unità dell'offerta socio-sanitaria, accompagnando la famiglia e l'anziano in opportuno avvio di percorso verso la struttura più adatta al nuovo bisogno e alle necessità.



I NOSTRI SERVIZI

Le prestazioni vengono garantite mediante l'erogazione dei seguenti servizi:

1— Reception

Fra gli obiettivi primari di Residenza Casa Mora vi è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli ospiti e delle loro famiglie. Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti presso la Reception è presente un operatore a vostra completa disposizione da lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00, e il sabato dalle 09.30 alle 13.00. È possibile inoltrare eventuali segnalazioni via fax, via mail, via posta, a mezzo telefono o di persona con i moduli appositi.

La vostra collaborazione sarà estremamente gradita e le vostre osservazioni preziose. In allegato troverete il modulo di presentazione degli apprezzamenti/reclami che potrete imbucare nell'apposito contenitore presso la reception.

2 — Il Servizio Socio-Educativo

L'attività educativo-animativa garantita è tesa a:

- supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento nell'alloggio protetto ed integrazione alla vita sociale, di relazione e conoscenza nell'ambito territoriale;
- riattivare e mantenere nell'anziano gli interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

Il servizio Socio-Educativo programma a favore degli ospiti diverse attività tra cui:

- laboratori creativi e artistici;
- attività culturali;
- momenti ricreativi e attività ludiche;
- uscite di gruppo e gite;
- feste;
- laboratori intergenerazionali.

3 – Medicina di base

Oltre al Medico di medicina generale del territorio che ha il compito di fornire l'assistenza medica di base, la prescrizione dei farmaci e il monitoraggio sanitario dell'utenza, Residenza Casa Mora ha attivo un servizio medico con presenza del medico c/o la Struttura due giorni a settimana.



Residenza Casa Mora

4 – Infermieristico

L'infermiere professionale è disponibile in orario diurno con il compito di somministrare le terapie per chi lo richieda o ne necessiti, ed effettuare eventuali medicazioni e monitorare le condizioni di salute degli utenti.

5 - Riabilitativo

Su richiesta, il fisioterapista effettua attività riabilitativa e psico-motoria di base a livello individuale (servizio a pagamento).

Settimanalmente vengono proposti semplici esercizi di ginnastica di gruppo.

6 - Socio-Assistenziale

È garantito dalla presenza, 24 ore su 24, di personale ASA-OSS adeguatamente formato e in possesso di titolo.

L'operatore ha l'obiettivo di supplire alla carenza di autonomia dell'anziano nelle sue funzioni personali ed essenziali.

Particolare cura si pone allo svolgimento delle seguenti attività:

- aiuto alla persona anziana nella pratica delle attività basilari della vita quotidiana e nelle funzioni di tipo strumentale (movimento-igiene-alimentazione etc.);
- controllo e sorveglianza della persona nelle funzioni di tipo strumentale;
- mantenimento e ricerca di recupero delle capacità residue dell'anziano.

7 -Ristorazione

I pasti vengono preparati dall'attiguo ristorante e serviti in struttura nel locale da pranzo. Il menù è esposto giornalmente nella sala pranzo. Gli orari dei pasti sono i seguenti: colazione dalle ore 8:00 alle 9:30, pranzo ore 12:00, merenda ore 15:30, cena ore 19:00.

A disposizione degli ospiti, inoltre, i seguenti **servizi accessori**:

- **Servizio Lavanderia**

L'ospite può scegliere se far lavare i capi personali per conto proprio o se usufruire del servizio di lavanderia.

Qualora decidesse di usufruire del servizio lavanderia si consiglia, per una buona conservazione dei capi, di dotare l'ospite di abbigliamento in puro cotone o misto lana. Si sconsiglia l'uso di capi in pura lana, cachemire, angora. I capi di vestiario dovranno essere contrassegnati con un numero o una sigla identificativa.

Il costo massimo del servizio lavanderia è di € 75,00 mensile.

- **Servizio piccole commissioni**

La struttura provvede una volta a settimana ad effettuare piccole commissioni per conto dell'ospite.



Residenza Casa Mora

- **Trasporto**

È a disposizione degli Ospiti un pulmino per spostamenti locali.

- **Auto navetta**

È possibile, previa prenotazione c/o URP fissare un appuntamento con accompagnatore e avere a disposizione un'auto per spostamento da/verso domicilio o per spostamento singolo ospite per visite o altre commissioni.

- **Listino spese extra:**

Ristorazione:

- Bottiglia d'acqua 1litro $\frac{1}{2}$ € 1.50
- Caffè € 0.80
- Vino (bicchiere) € 1

Parrucchiere e barbiere:

- Piegatura € 15
- Taglio donna € 15
- Taglio uomo € 12
- Colore € 23
- Permanente € 23
- Barba € 5

Estetica:

- Manicure € 10
- Pedicure € 18
- Smalto € 8

COSTI DEL SERVIZIO

Le tariffe giornaliere per l'anno 2026 di Casa Mora sono:

- da settembre a giugno: € 85,00 a persona in camera doppia;
- luglio e agosto: € 110,00 a persona in camera doppia.

La possibilità di usufruire della camera doppia ad uso singola, è soggetta a valutazione, disponibilità e a preventivo.



Residenza Casa Mora

INFORMAZIONI UTILI

Orario di visita parenti

È possibile visitare i propri cari tutti i giorni. Maggiori dettagli si possono ottenere telefonando in struttura.

Oggetti personali

La Struttura non risponde in nessun caso per furto o smarrimento oggetti, danaro, ecc.

Non risponde altresì per lo smarrimento o furto di preziosi (catenine, orologi, braccialetti, anelli, ecc..) che l'ospite indossa o porti con sé. Non risponde inoltre in caso di smarrimento di presidi personali come (dentiere, apparecchi acustici, ecc) per cause dovute a comportamenti degli ospiti.

Fumo

È vietato fumare all'interno della Struttura, mentre è consentito negli spazi esterni appositamente indicati.

Norme antincendio

La Struttura è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare.





QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità*: con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- *Consegnato*: all'ospite od alla famiglia dall'URP, in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- *Semplice*: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- *Anonimo*: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- *Oggetto di un'elaborazione*: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- *Divulgazione dei risultati*: tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite documento cartaceo esposto nelle apposite bacheche informative.



Residenza Casa Mora

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gentile Signora/e, siamo a richiedere la Sua collaborazione per una valutazione del servizio offerto da Residenza “Casa Mora”.

Di seguito, potrà rispondere ad alcune domande barrando la casella che meglio corrisponde alla sua valutazione. La sua opinione, le sue proposte e i suoi suggerimenti saranno per noi estremamente utili per migliorare i servizi offerti e renderli più rispondenti alle diverse esigenze. Una volta compilato, il questionario può essere depositato nell’apposita cassetta situata all’entrata della struttura.

La ringraziamo fin da ora per la disponibilità che vorrà riservarci.

Se il questionario viene compilato da un Ospite
compila il questionario da solo/a con l’aiuto di un familiare o di un operatore

Lei è: Ospite di Casa Mora. Familiare di un Ospite

L’Ospite è presente da: da meno di 1 anno da 1 a 5 anni da oltre 5 anni

L’età dell’ospite è:

meno di 65 anni da 65 a 75 da 76 a 85 da 86 a 95 oltre 95 anni

ACCOGLIENZA E PERSONALE	Molto	Buona	Sufficiente	Insufficiente
STRUTTURA E SPAZI				
Come valuta il confort degli spazi comuni				
Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti e amici				
Come valuta l’aspetto e la pulizia delle camere da letto e dei servizi igienici				
Come valuta la temperatura e la ventilazione degli ambienti				
Come valuta complessivamente il livello di pulizia e di igiene				
Come valuta gli spazi esterni a sua disposizione				
Come valuta la segnaletica all’interno di Residenza “Casa Mora”				



Residenza Casa Mora

CURA DELLA PERSONA e SERVIZI ALBERGHIERI	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la qualità dell'assistenza e il supporto alla persona				
Come valuta la cura dell'abbigliamento e della persona				
Come valuta la qualità del cibo				
Come valuta la quantità del cibo				
Come valuta, in termini di varietà, i menù stagionali proposti				
Come valuta il servizio lavanderia				
ACCOGLIENZA E PERSONALE				
Come giudica l'accoglienza				
Come valuta le informazioni ricevute in merito alle caratteristiche di servizio della comunità alloggio e degli alloggi protetti				
Come valuta le informazioni ricevute circa le persone e le modalità a cui ricorre per le diverse necessità				
Come considera la disponibilità all'ascolto da parte degli operatori				
Come considera il rapporto umano tra il personale e gli Ospiti				
Come considera il rapporto umano tra il personale ed i parenti				
Come considera il suo rapporto con gli altri Ospiti				
Come valuta il rispetto della riservatezza e della dignità dell'Ospite da parte del personale				
GENERALI				
Come valuta gli orari di ingresso visitatori/parenti				
Come valuta complessivamente Residenza Casa Mora				
Indichi il grado di soddisfazione della sua permanenza presso la nostra Struttura				

Quali aspetti apprezza maggiormente di Casa Mora?

Quali aspetti le sembrano più carenti?

Suggerimenti: _____

Data _____



Residenza Casa Mora

MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO

Reclamo effettuato da: _____

Ospite di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio: _____

Servizi alberghieri:

- Ristorazione
- Pulizia
- Lavanderia

Servizi socio-assistenziali

- Area assistenza alla persona
- Area animazione
- Area fisioterapia
- Area di supporto medico-infermieristico

Altro:

Descrizione del disservizio:

Data _____ Firma _____



CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.



Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.



Residenza Casa Mora

La persona ha il diritto

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;

di conservare la libertà di scegliere dove vivere;

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;

La società e le Istituzioni hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;



Residenza Casa Mora

di vivere con chi desidera;	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
di avere una vita di relazione;	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa



Residenza Casa Mora

responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Aggiornamento Gennaio 2026